**«УТВЕРЖДЕНО»**

Директор ООО «УК Восточный ЛУЧ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.М. Веденев

**РЕГЛАМЕНТ**

**порядка и условий предоставления услуг консьержа**

**в многоквартирном жилом доме № 20 по ул. Полковника Фесюна в г. Владивостоке, 690911**

Настоящий регламент устанавливает порядок и условия оказания дополнительной услуги консьержа в МКД № 20.

**1. Общие положения**

Контроль и надзор за оказанием дополнительной услуги консьержа осуществляется Управляющим ООО «УК «Восточный ЛУЧ»

Физическое или юридическое лицо, оказывающий услуги консьержа (далее по тексту – консьерж) отвечает за точное соблюдение данного регламента, поддержание чистоты в месте оказания услуг и холле первого этажа, ведение установленной документации.

Консьерж должен оказывать услуги в течение смены в опрятном виде и исполнять настоящий регламент.

**2. Консьерж должна знать**

* состав общего имущества в многоквартирным доме, утвержденный действующим законодательством РФ;
* правила и порядок пользования общим имуществом в многоквартирных доме;

 • положения настоящего регламента;

 • нормы санитарного содержания подъезда, график уборки;

 • порядок расположения квартир;

 • в лицо жителей дома, фамилии жильцов и их номера телефонов (при их согласии);

 • номера телефонов эксплуатирующей организации, предприятий по обслуживанию дома, аварийных служб, полиции, скорой помощи, пожарной команды;

 • правила пользования и расположение средств противопожарной защиты и сигнализации.

 **3. Обязанности консьержа**

1. Осуществлять контроль за сохранностью общедомового имущества, а также за системой видеонаблюдения и домофоном, путем периодичных обходов (утром и вечером с 8:00 до 10: утра и с 20:00 до 22:00 вечера), а также с использованием систем видеонаблюдения;

2. В общении с жителями дома соблюдать вежливость;

3. Обеспечивать своевременную передачу оперативной информации о выявленных нарушениях в доме для принятия мер;

4. Пропускать в дом посетителей (гостей, курьеров, службу доставки) только убедившись, что их действительно ожидают в квартире;

5. Работников коммунальных служб (лифтеров, сантехников и т.д.) пропускать с отметкой в Журнале учета посетителей по предъявлению удостоверения;

6. В случае погрузочно-разгрузочных работ, контролировать их ход, и при необходимости, предотвращать перегруз кабины лифта, замусоривание и порчу лифтов и холлов подъездов. крупногабаритные вещи (мебель), строительные материалы и мусор должны вносится и выносится под контролем консьержа;

7. Проверять целостность замков на дверях подвала, электрощитовой, мусороприемной, входов и выходов на паркинг и выхода на крышу дома, о чем делается соответствующая запись в журнале.

8. Своевременно реагировать на срабатывание аварийных систем, а также систем безопасности и жизнедеятельности;

9. Своевременно реагировать на сообщения жильцов о проблемах домовых коммуникаций: прорыве канализации, проблемах сети теплоснабжения, водоснабжения, поломке лифтов и любых иных аварийных ситуаций. Незамедлительно сообщать об этом в соответствующие службы с фиксацией факта обращения в Журнале заявок;

10. Оказывать помощь сотрудникам УК, доводить до жильцов необходимую информацию;

11. Следить за своевременным включением/выключением придомового освещения;

12. В случае реальной угрозы принимать меры по спасению имущества: включать сигнализацию, блокировать вход и выход, оповещать соответствующие компетентные службы.

13. Следить за наличием, исправностью и условиями безопасного бытового пользования техническими системами и средствами жизнеобеспечения (дверями, лифтами, лестницами, аппаратурой связи, мусоропроводом), размещенными в местах общего пользования. В случае выявления повреждений, неисправностей - срочно докладывать соответствующим службам.

14. Хранить ключи от подсобных помещений, чердака, подвалов, запасных выходов и т.д., необходимость доступа к которым может появиться в случае аварийных ситуаций. Выдавать ключи от пожарной лестницы только жильцам дома или сотрудникам УК под подпись.

15. Следить за санитарным состоянием вестибюля (холла) в доме.

16. Наблюдать за входом в подъезд и выходом из него, закрывать двери в ночное время.

17. Сообщать по просьбе жильцов (при наличии внутренней связи) о прибытии посетителей.

18.  Не допускать несогласованное размещение кем бы то ни было на фасаде дома, входных дверях, в парадном и в лифте, на паркинге рекламных и иных объявлений (не рекламных банеров).

**4.  Консьерж не несет ответственности**

1. За сохранность квартир и личного имущества жильцов (в т.ч. автомобилей). В том числе, если в подъезде произошло ограбление квартиры. Однако в ходе следствия консьерж обязана дать показания о посторонних, которые во время его дежурства заходили в подъезд.

2.  Если во дворе дома произошел угон машины. Даже если владельцы попросили консьержа «присматривать» за своим авто, даже если они заплатили ему за такую охрану.

**5. Консьерж запрещено**

1. Сообщать сведения о жильцах посторонним лицам;

2. Курить, распивать спиртные напитки и употреблять наркотические средства во время исполнения трудовых обязанностей;

3. Отключать домофон и камеры видеонаблюдения, расположенные в доме без какой-либо серьезной необходимости;

4. Самостоятельно принимать решение по пропуску в дом неустановленных лиц;

5. Отлучаться с поста без уважительной причины или без предупреждения.

6. Причинять повреждения (порчу) общедомовому имуществу;

7. Ссориться с жителями дома и вести себя грубо/агрессивно

8. Совершать иные действия, установленные действующим законодательством РФ.

**6. Режим пропуска в дом**

1. Жители дома заходят, используя свой магнитный ключ, либо позвонив по домофону консьержу.

2. Если гость (в том числе доставка, курьер) звонит консьержу по домофону, следует позвонить в квартиру и уточнить - ожидают ли они гостя и только после этого пропускать. Жителям дома, при отсутствии с ними связи по домофону или домашнему телефону, следует встречать своих гостей в подъезде, или заранее сообщить о них консьержу;

3. Если гостей пропускают по домофону из квартиры, проследить за плотным закрытием входных дверей после входа гостей.

4. При возникновении у консьержа обоснованных сомнений в отношении личности гостя, действительных целей его визита либо желательности такого визита для владельца соответствующей квартиры, консьерж вправе попросить гостя подождать, пока консьерж не свяжется с хозяином квартиры по телефону, чтобы убедиться, что гостя действительно ждут, и он может пройти в нужную квартиру.

5. В случае отказа гостя представится, назвать номер квартиры, в которую он направляется или подождать, пока консьерж свяжется с хозяином квартиры на предмет выяснения желательности визита такого гостя, консьерж, не оказывая никакого физического сопротивления, должен четко сказать гостю, что он (гость) нарушает установленные правила и что консьерж будет вынужден вызвать наряд полиции (рекомендуемая фраза: «Я официально предупреждаю Вас, что Ваши действия нарушают правила и закон. Если Вы не подчинитесь моим требованиям, я вызову полицию»). Если и после этого гость отказывается выполнить требования консьержа, последний должен уведомить по телефону хозяина соответствующей квартиры. При наличии достаточных оснований следует также вызвать наряд полиции. После этого сделать запись о событии в журнале учета.

**7. Права консьержа**

Для обеспечения надлежащего предоставления услуги, консьержу предоставлено право:

1. Требовать от Заказчика услуги (ООО «УК «Восточный ЛУЧ») подготовки надлежащего места для оказания услуг консьержа, обеспечения его канцелярскими и бытовыми товарами, исправной оргтехникой, организации места в соответствии с санитарными нормами;

2. Требовать предоставления необходимой информации о жильцах дома, проверять удостоверения личности посетителей (по ситуации, и жильцов дома, не имеющих магнитного ключа).

**8. Ответственность консьержа**

1. Консьерж несет ответственность за невыполнение своих обязанностей по настоящему регламенту.

2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения в целях надлежащего оказания услуг консьержа.

3. Невыполнение приказов, распоряжений Заказчика услуги (ООО «УК «Восточный ЛУЧ»).

4. Нарушение Правил порядка и условий оказания услуг консьержа, утверждённых собственниками помещений МКД № 20, противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в месте оказания услуг.

**9. Возможные действия консьержа**

1. При обнаружении неправильно припаркованного автомобиля выясняет и уточняет его хозяина, и предпринимает все возможные действия к информированию собственника и освобождению проезда.

2. Выявление и предупреждение нарушителей за мелкое хулиганство.

Мелкое хулиганство, то есть нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества.

Действия консьержа: вызвать наряд полиции.

С Регламентом ознакомлен, один экземпляр на руки получен

……………….…………… / ……….… «…...» ………………………20 …. г.

 *(ф.и.о.) (подпись)*